

SUGERENCIAS Y QUEJAS DATOS 2014

Servicio de Atención Ciudadana
San Sebastián, marzo 2015

ÍNDICE

	Página
Introducción	3
Datos globales por motivo de solicitud	5
Datos globales por canal de entrada	6
Datos globales por motivo de solicitud y Dirección Municipal	7
Datos por Dirección Municipal y estado de tramitación	9
Datos por temática	14
Consultas por temática	22
Evaluación del servicio	25
Conclusiones	26
Propuestas de mejora	29

INTRODUCCION

El presente documento recoge los datos referentes a las sugerencias y quejas recibidas por el Ayuntamiento de San Sebastián y Organismos Autónomos en el año 2014 y gestionadas por las correspondientes Direcciones, a través de la aplicación informática *Quejas y Sugerencias*.

La página web www.donostia.eus dispone de un “buzón” que permite a la ciudadanía contactar con el Ayuntamiento para presentar sus quejas, sugerencias y avisos, así como para solicitar información constituyendo, este canal, una importante herramienta de comunicación y participación, que permite al ayuntamiento conocer las preocupaciones y propuestas de la ciudadanía.

La aplicación informática que da soporte al sistema, permite dirigir las comunicaciones formuladas a las Direcciones Municipales competentes para su resolución y/o respuesta, y es el Servicio de Atención Ciudadana, *UdalInfo*, quien se encarga de la necesaria coordinación, asignando las peticiones a las Direcciones correspondientes.

UdalInfo se encarga, también, de aclarar y resolver los problemas y/o requerimientos que puedan plantearse en las Direcciones durante la gestión de las peticiones, y realiza la supervisión y seguimiento de las mismas.

El año 2012 se procedió al **rediseño del formulario** del “buzón” en la web así como de denominación: *buzón de la ciudadanía*, rediseño que permitió mejorar la estética y accesibilidad del buzón e incluyó la posibilidad de enviar fotografías o ficheros anexos. Asimismo se incorporó la posibilidad de clasificar las comunicaciones por barrios y se modificó la relación de motivos de comunicación de manera que la clasificación de las comunicaciones se ajusta con mayor precisión a la naturaleza de las mismas.

Junto con las mejoras mencionadas, cabe destacar, asimismo, la implantación en 2013, de la aplicación ***anomalías/ incidencias en vía pública***, aplicación que permite una **gestión más ágil** de las incidencias que ocurren en la vía pública, incidencias que se canalizan desde el buzón de sugerencias, a través de comunicaciones telefónicas a la Guardia Municipal o actuaciones propias de los servicios municipales; las incidencias pueden enviarse, asimismo, desde el mismo lugar en que se produce, utilizando la aplicación ***Dpostontzia***, servicio de comunicaciones para la ciudadanía a través del móvil, desde el mismo lugar en el que se produce el desperfecto o anomalía, consistiendo el valor añadido del servicio, en la geolocalización de la incidencia y la accesibilidad e inmediatez por parte de la persona usuaria.

Con la finalidad de mejorar el volumen de respuesta de las Direcciones de Infraestructuras y Servicio Urbanos, Movilidad y Alcaldía, siguiendo las directrices del apartado “propuestas de mejora” del informe del 2013, *UdalInfo* ha elaborado un informe de datos por cada uno de los cuatro trimestres del 2014, informes que han sido enviados y refrendados en las Direcciones citadas.

Por otro lado y, en relación con el mismo apartado de “propuestas de mejora” realizadas en el 2013, se incluyen datos del sistema de **evaluación** del servicio de sugerencias.

Para finalizar, se presentan en el presente informe por primera vez y a petición de la Comisión de quejas y sugerencias, las **consultas** recibidas clasificadas en función de la temática de las mismas.

DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD

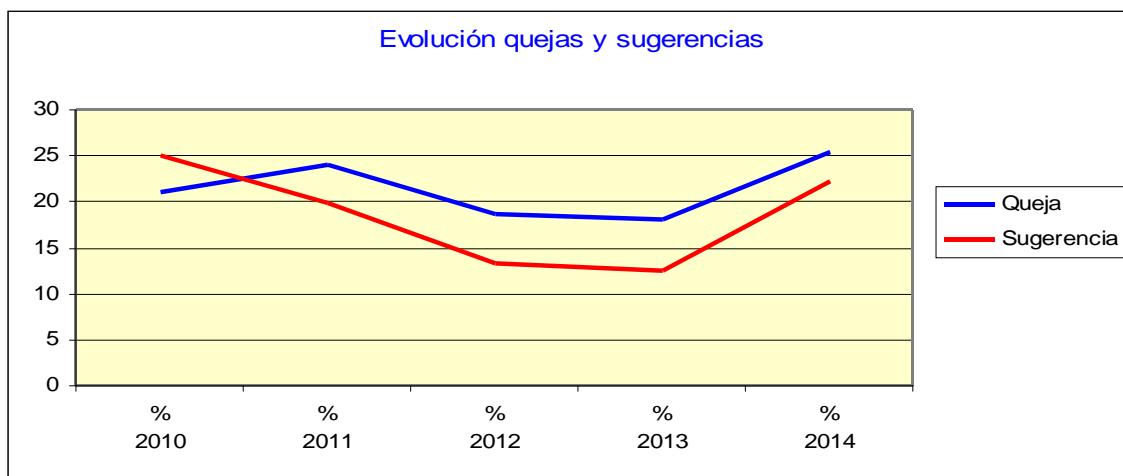
Durante el 2014 se han recibido un total de **10.230** comunicaciones, cerca de un 30% menos que en 2013.

En la tabla adjunta se recoge la evolución de las comunicaciones recibidas **entre 2010 y 2014**, en valores absolutos y porcentajes, y desagregadas por motivo; se destacan en negrita las relacionadas con el objeto de estudio de esta Comisión: las quejas y sugerencias.

El gráfico representa la evolución en porcentajes de quejas y sugerencias en el período citado.

Total comunicaciones 2010 – 2014, por motivo

	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%
Agradecimiento					122	1,29	140	1,04	163	1,59
Consulta	4.689	45,51	4.998	46,57	4.541	47,98	7.730	57,98	3.645	35,63
Notificación	124	1,2	117	1,09	179	1,89	128	0,96	199	1,94
Parte	240	2,39	242	2,25	1.397	14,76	981	7,37	1.009	9,86
Queja	2.173	21	2.579	24	1.770	18,7	2.411	18,07	2.597	25,38
Reclamación	133	1,29	171	1,6	195	2,06	277	2,08	335	3,35
Sin especificar	370	3,59	503	4,68						
Sugerencia	2.574	25	2.122	19,77	1.260	13,31	1.679	12,5	2.282	22,30
Total comunicaciones	10.303		10.732		9.464		13.346		10.230	



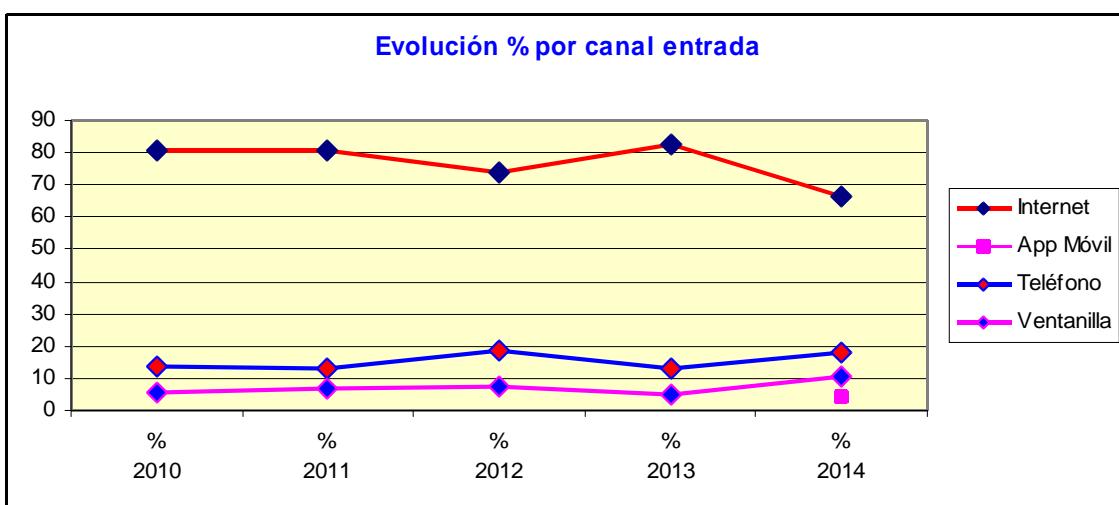
DATOS GLOBALES POR CANAL DE ENTRADA

Si bien Internet sigue siendo el medio más utilizado por la ciudadanía para contactar con su Ayuntamiento, durante 2014 se ha registrado un descenso en la utilización de este canal respecto de años anteriores. Tal y como puede observarse en la tabla, la suma de porcentajes de Internet y App móvil se sitúa en torno al 71%, volumen muy inferior al pasado año en el que se presentaron por Internet más del 80% de las comunicaciones.

El gráfico representa la evolución de la utilización de los diferentes canales de contacto entre 2010 y 2014.

Total comunicaciones 2010 – 2014 , por canal de entrada

	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%
Internet	8.326	80,81	8.664	80,73	7.006	74	11.007	82,47	6.820	66,66
App Móvil									474	4,63
Teléfono	1.412	13,7	1.359	13,1	1.766	18,66	1.716	12,85	1.872	18,29
Ventanilla	565	5,5	709	6,6	688	7,26	623	4,66	1.064	10,40
totales	10.303		10.732		9.464		13.346		10.230	



DATOS GLOBALES POR MOTIVO DE SOLICITUD Y DIRECCIÓN MUNICIPAL

A continuación, en la tabla de la siguiente página, se muestran las sugerencias y quejas de 2014 y 2013 correspondientes a las diferentes Direcciones Municipales, Organismos Autónomos y Sociedades Públicas Municipales.

En consonancia con anteriores ejercicios **Infraestructuras y Servicios Urbanos** es la Dirección con mayor número de demandas. Asimismo, esta Dirección aumenta su peso en el conjunto de quejas y sugerencias pasando de representar el 32% en 2013 al **42%** en el 2014.

La Dirección **Financiera**, sin embargo, pasa de representar cerca del 18% del conjunto de quejas y sugerencias en 2013, al 14% en 2014.

Comparación Quejas y Sugerencias 2014 – 2013, por Dirección

	2014					2013			
	sugeren	Quejas	total	%		sugeren	Quejas	total	%
Infraestructu y SSUU	978	1.110	2.088	42,7	Infraestructu y SSUU	502	810	1.312	32
Movilidad	304	396	700	14,3	Financiera	373	356	729	17,8
Financiera	313	223	536	10,9	Movilidad	244	391	635	15,5
Guardia Municipal	74	273	347	7,1	Guardia Municipal	51	234	285	6,9
Presidencia	165	100	265	5,4	PM Deportes	61	121	182	4,4
Medio Ambiente	98	98	196	4	Presidencia	78	95	173	4,2
PM Deportes	68	98	166	3,4	Medio Ambiente	81	76	157	3,8
Urbanismo	39	53	92	1,8	Alcaldía	46	63	109	2,6
Alcaldía	45	36	81	1,6	Donostia Kultura	51	33	84	2
Donostia Kultura	28	38	66	1,6	Urbanismo	25	49	74	1,8
Educ. y Prom. Social	19	15	34	0,6	E.P.E. Vivienda	14	32	46	1,1
CIM	21	6	27		SS Turismo, S.A.	29	14	43	0,9
E.P.E. Vivienda	7	15	22	0,4	Educ. y Prom. Social	26	11	37	0,9
Euskera	3	17	20	0,4	Proyectos y Obras	9	16	25	0,6
Bienestar Social	9	11	20	0,4	CIM	17	8	25	0,6
Fomento SS	7	7	14	0,2	Euskera	6	17	23	0,5
SS Turismo, S.A.	4	6	10	0,2	Fomento SS	14	7	21	0,5
Victoria Eugenia	6	4	10	0,2	Bienestar Social	2	15	17	0,4
Recursos Humanos	3	7	10	0,2	Victoria Eugenia	9	2	11	0,2
Proyectos y Obras	3	6	9	0,2	Prev. Ext. Incendios		4	4	0,09
Prev. Ext. Incendios	6	1	7	0,1	Recursos Humanos	3		3	0,07
E. Música y Danza	4	2	6	0,1	San Telmo Museoa	2	1	3	0,07
Polloe, SS Funerarios	2	3	5	0,1	E. Música y Danza	2	1	3	0,07
San Telmo Museoa	3		3		Fundación SS 2016	2		2	0,04
Anoeta Kiroldegia	2		2		Polloe, SS Funerarios	1	1	2	0,04
Dirección Jurídica	1		1		Dirección Jurídica		2	2	0,04
Fundación SS 2016					Anoeta Kiroldegia	1		1	0,02
CTSS					CTSS		1	1	0,02
Descartadas	70	72	142	2,9	Descartadas	30	51	81	1,98
Total quejas y suger.	2.282	2.597	4.879			1.679	2.411	4.090	

DATOS POR DIRECCIÓN MUNICIPAL Y ESTADO DE TRAMITACIÓN

En las tablas de las siguientes páginas se presenta la comparación de los datos de respuesta de las quejas y sugerencias realizada en las diferentes Direcciones Municipales en 2014 y 2013.

Al igual que en el informe del pasado año, se muestran los datos globales de las Direcciones sin el detalle de cada una de las Unidades que conforman las mismas, con el fin de comparar el volumen de tramitación del 2014 con el 2013. Así, puede observarse en términos absolutos y relativos el nivel de **sugerencias y quejas finalizadas y sin finalizar** en cada Dirección y entidad municipal.

Se destaca, en primer lugar, el importante avance registrado en **Alcaldía**, que pasa de finalizar el 11% de las quejas y el 21% de las sugerencias en 2013, al 66% de las quejas y el 64% de las sugerencias en el 2014. Asimismo, el volumen de respuesta ha mejorado de forma considerable en la Dirección de **Infraestructuras y Servicios Urbanos**, habiendo pasado de finalizar menos de la mitad en 2013, a cerca del 70% del conjunto de quejas y sugerencias en 2014. El volumen de comunicaciones finalizado por Movilidad es similar al de 2013.

De modo global, indicar que de las 2.282 sugerencias recibidas se han finalizado 1.806, lo cual representa cerca del 80% mientras que de las 2.597 quejas se han finalizado 1.939, que representa el 75%. Los porcentajes de finalización del 2013 fueron el 67% de las sugerencias y el 70% de las quejas.

Comparación sugerencias 2014 – 2013 por Dirección y estado tramitación (1)

2014			2013		
		%			%
Alcaldía		45			46
	Finalizadas	29	64,44	10	21,73
	Sin finalizar	16		36	
Anoeta		2		1	
	Finalizadas	1	50		
	Sin finalizar	1		1	100
CIM		21		17	
	Finalizadas	21	100	17	100
CTSS					
Bienestar Social		9		2	
	Finalizadas	9	100	2	100
Infraestructura		978		502	
	Finalizadas	698	71,37	233	46,41
	Sin finalizar	280		269	
Medio Ambiente		98		81	
	Finalizadas	95	96,64		100
	Sin finalizar	3		81	
Movilidad		304		236	
	Finalizadas	178	58,55	151	63,98
	Sin finalizar	126		85	
Presidencia		165		78	
	Finalizadas	158	95,76	74	95
	Sin finalizar	7		4	
Proyectos y		3		9	
	Finalizadas	1	33,33	2	22,22
	Sin finalizar	2		7	
Recursos		3		3	
	Finalizadas	3	100	3	100
Urbanismo		39		25	
	Finalizadas	29	74,36		64
	Sin finalizar	10		9	
Financiera		313		373	
	Finalizadas	292	93,29	367	98,39
	Sin finalizar	21		6	
D.Kultura		28	100	51	
	Finalizadas	28		51	100
San Telmo		3		2	
	Finalizadas		100	2	100
	Sin finalizar	3			
Victoria Eugenia		6		9	
	Finalizadas	6	100	8	88,88
	Sin finalizar			1	

Comparación sugerencias 2014 – 2013 por Dirección y estado tramitación (2)

	2014		2013	
EPE Vivienda	7	%	14	%
Finalizadas	7	100	14	100
Escuela Música	4		2	
Finalizadas	4	100	2	100
Fomento SS	7		14	
Finalizadas	2	28,57	2	14,28
Sin finalizar	5		12	
Fundación SS	2		2	
Sin finalizar	2	100	2	100
Guardia	74		50	
Finalizadas	74	100	50	100
PM Deportes	68		61	
Finalizadas	68	100	57	93,44
Sin finalizar	4		4	
Polloe, SS	2		1	
Finalizadas	2	100	1	100
SS Turismo	4		29	
Finalizadas	4		22	75,86
Sin finalizar	7		7	
Educación y PS	19		26	
Finalizadas	19	100	20	76,92
Sin finalizar	6		6	
Euskera	3		6	
Finalizadas	3	100	4	66,66
Sin finalizar	2		2	
Prevención	6			
Finalizadas	4	66,67		
Sin finalizar	2			
Dir. Jurídica	1			
Finalizadas	1			
Descartadas	70		30	
Total	2.282		1.679	

Comparación quejas 2014 – 2013 por Dirección y estado tramitación (1)

		2014		2013	
		%		%	
Alcaldía		36		62	
	Finalizadas	24	66,67	7	11,29
	Sin finalizar	12		55	
Anoeta					
CIM		6		8	
	Finalizadas	6	100	8	100
	Sin finalizar				
CTSS				1	
				1	100
Bienestar Social		11		15	
	Finalizadas	11	100	15	100
Infraestructura		1.110		798	
	Finalizadas	745	67,12	389	48,74
	Sin finalizar	365		409	
Medio Ambiente		98		76	
	Finalizadas	96	97,96	75	100
	Sin finalizar	2		1	
Movilidad		396		385	
	Finalizadas	193	48,74	208	54
	Sin finalizar	203		177	
Presidencia		100		93	
	Finalizadas	88	88	87	93,54
	Sin finalizar	12		6	
Proyectos y		6		16	
	Finalizadas	3	50	13	81,25
	Sin finalizar	3		3	
Recursos		7			
	Finalizadas	6	85,71		
	Sin finalizar	1			
Urbanismo		53		47	
	Finalizadas	38	71,70	37	78,27
	Sin finalizar	15		10	
Financiera		223		355	
	Finalizadas	194	87	329	92,67
	Sin finalizar	20		26	
D. Jurídica				2	
	Sin finalizar			2	100
D.Kultura		38		33	
	Finalizadas	37	97,37	32	100
	Sin finalizar	1		1	
San Telmo				1	
Victoria Eugenia	Finalizadas	4		1	100
	Finalizadas	4	100	1	50
	Sin finalizar			1	50

Comparación quejas 2014 – 2013 por Dirección y estado tramitación (2)

	2014		2013	
EPE Vivienda	15		32	
Finalizadas	13	86,67	31	100
Sin finalizar	2		1	
Escuela Música	2		1	
Finalizadas	1	50		100
Sin finalizar	1		1	
Fomento SS	7		7	
Finalizadas	1		1	14,28
Sin finalizar	6	14,29	6	
Fundación SS				
Guardia	273		234	
Finalizadas	273	100	231	98,71
Sin finalizar			3	
PM Deportes	98		120	
Finalizadas	93	94,90	106	88,33
Sin finalizar	5		14	
Polloe, SS	3		1	
Finalizadas	3	100	1	100
SS Turismo	6		13	
Finalizadas	5	83,33	11	84,61
Sin finalizar	1		2	
Educación y PS	15		11	
Finalizadas	15	100	9	81,81
Sin finalizar			2	
Euskera	17		17	
Finalizadas	17	100	17	100
Prevención	1		4	75
Finalizadas	1	100	3	
Sin finalizar			1	
Descartadas	72		77	
Total quejas	2.597		2.411	

DATOS POR TEMÁTICA

En las tablas que se presentan a continuación puede verse la comparación del conjunto de **quejas y sugerencias** de los años 2014 y 2013 en función de las temáticas de cada una de las Direcciones Municipales.

Es necesario destacar en primer lugar, el notable **incremento en el volumen de temáticas identificadas en las Direcciones de Infraestructuras y Servicios Urbanos y Movilidad**, habiendo evolucionado en ambos casos de apenas el 60% en 2013, a mas del **70% en 2014**.

La **limpieza** de la vía pública, el **alumbrado, contenedores** y los **parques y jardines** son las temáticas con mayor número de quejas y sugerencias, en Infraestructuras y Servicios Urbanos, alcanzando el conjunto de las mismas cerca de un tercio de las quejas y sugerencias identificadas. Asimismo, las **calzadas y aceras en mal estado, mobiliario urbano y ascensores, poda y tala y las redes de saneamiento y agua potable**, son temas por los que se reciben importante número de críticas en esta Dirección.

En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con el **Servicio OTA, la ordenación y regulación del tráfico, los transportes, la señalización y el estacionamiento de vehículos** representan el **43%** del total de quejas y sugerencias identificadas.

En Medio Ambiente cerca de la mitad de las quejas y sugerencias se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**,

En la Dirección de Presidencia **dos tercios** de las quejas y sugerencias se refieren al **“contenedor marrón”**, temática que aún correspondiendo a la Dirección de Infraestructuras y Servicios Urbanos, fue asumida por el Servicio de Atención Ciudadana, *UdalInfo*, con el fin de atender las incidencias derivadas del proceso de inscripción al sistema.

Lo más destacable en la Dirección Financiera es el importante **descenso** del número de quejas y sugerencias referidas al **recargo IBI en vivienda no habitual** y a la **integración del recibo de basuras en el recibo del agua**.

En la Guardia Municipal, las quejas y sugerencias relacionadas con **molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros**, la **observación de comportamientos incívicos**, y la **inseguridad y solicitud de vigilancia**, son las temáticas más repetidas seguidas de las referidas a **comportamientos de los agentes y aparcamiento indebido**.

Comparación Quejas y Sugerencias 2014 – 2013 por Dirección y tema (1)

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2014	2013
Alcaldía	81	109
Cuestiones políticas	3	7
Cuestiones relativas a la ciudad	12	19
Nuevas infraestructuras y proyectos		3
Barrios y Participación Ciudadana	5	4
Relaciones públicas	5	3
Temporal, oleajes, inundaciones...	8	
Capitalidad 2016	8	
Solicitud de citas	2	
Varios	27	4
Sin Tema	11	69
Anoeta Kiroldegia	2	1
 Centro Informático Municipal	 27	 25
Problemas web municipal	9	19
Carpeta Ciudadana	3	1
Varios	14	4
Sin tema	1	1
CTSS	1	
Líneas autobuses		1
Bienestar Social	20	17
Información ayudas, recursos	2	
Peticiones ayuda urgente	1	4
Petición contactos		1
Hogares jubilado		1
Varios	17	11

Comparación Quejas y Sugerencias 2014 – 2013 por Dirección y tema (2)

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2013	
Infraestructuras y SSUU	2.088	1.311
Accesibilidad		5
Acera en mal estado	73	56
Aceras y plazas (baldosas,suelos,...)	1	3
Alcantarillado		1
Alumbrado público	137	49
Cabinas playas	26	6
Calzada en mal estado	33	30
Contenedores	277	28
Contenedor marrón/Joko Garbia	33	
Evacuatorios públicos	18	11
Fuentes públicas	7	2
Fugas de agua	13	6
Incidencia incompleta		2
Información general e inf trámites	18	7
Instalaciones y actividades en la playa	28	8
Limpieza de fachadas	4	9
Limpieza vía pública	143	122
Limpieza y manten. de playas	13	20
Mantenimiento de vía pública	6	21
Mejora atención	4	2
Mobiliario Urbano y ascensores	58	36
Molestias por ruidos, horario,...	1	2
Parques infantiles	21	15
Parques y jardines	114	60
Placas de calles	1	4
Perros en las playas	4	2
Poda y tala	64	11
Reciclaje	21	32
Recargo IBI vivienda no habitual		1
Recogida de basura	17	13
Rejillas, Sumideros, Arquetas,...	4	1
Retirada de vehículos	16	13
Ruidos		4
Saneamiento	23	8
Serv y act. en playas	9	9
Sumideros	13	18
Suministro de agua potable	23	15
Tapas de registros	19	13
Toldos y sombrillas	1	1
Vías públicas	28	16
Varios	217	75
Sin Tema	600	574

Comparación Quejas y Sugerencias 2014 – 2013 por Dirección y tema (3)

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2014	2013
Medio Ambiente	196	157
Compostaje, reciclaje, recogida res peligrosos hogar, etc.	16	17
Contenedor marrón/Joko Garbia	7	
Denuncias por ratas, palomas, gatos...	89	94
Molestias por ruidos, olores, vertidos, contaminación	11	18
Molestias por ruidos, olores....., de actividades	15	7
Ofrecimiento de productos y servicios	1	1
Solicitud de información y normativa sobre actividades		1
Varios: biodiversidad, cambio climático, aguas...)	8	4
Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros...	1	1
Solicitud informacion/normativa salud pública...	5	11
Solicitud informacion/normativa bienestar animal	7	
Sin tema	36	1
Movilidad	700	635
Accesibilidad	1	1
Acera en mal estado		1
Agentes de Movilidad	12	8
Aparcabicis	3	2
Aparcamiento indebido	7	7
Atención a la ciudadanía	5	8
Bandas reductoras	9	1
Bidegorris	12	12
Circulación indebida: velocidad, bicicletas...		2
D-BIZI	2	8
D-Bus	2	1
DBUS - transporte público	5	3
Estacionamiento de vehículos	55	12
Información ciudadano/a	1	2
Inseguridad/solicitud de vigilancia	1	1
Lurraldebus		1
Mobiliario Urbano (marquesinas,espejos...)	2	1
Modificaciones de tráfico	2	2
Parkings municipales	10	12
Peatonalización	5	4
Quejas por comportamientos Guardia Municipal	2	3
Quejas por sanciones		2
Regulación de tráfico	34	34
Reservas privadas aparcamiento y Tarjetas minusválidos	16	1
Señalización	35	14
Servicio OTA	65	48
Ordenación del tráfico (señales, pintado,...)	64	64
Transporte (público, bicicletas,...)	54	42
Vados	1	1
Varios	77	74
Viñeta OTA residentes	15	1
Sin tema	203	262

Comparación Quejas y Sugerencias 2014 – 2013 por Dirección y tema (4)

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2014	2013
Presidencia	265	173
Administración electrónica y web	9	12
Contenedor marrón/Joko Garbia	175	
Consulta sobre trámites iniciados		
D-bizi		
Datos estadísticos	1	
Elecciones	13	
Información General	7	6
Información sobre trámites	5	7
Invitación tamborrada	1	3
Localización personas	4	2
Lurraldebus (MUGI)		89
Mejora de la atención	6	4
Suscripción a envío de avisos	1	1
Tarjetas	12	23
Varios	12	13
Sin tema	19	13
Proyectos y Obras	9	25
Accesibilidad		1
La Herrera		1
Obras parking Cervantes		
Remodelación Morlans		1
Urbanización Riberas de Loiola		
Varios	5	16
Sin tema	4	6
Recursos Humanos	10	3
Inf acceso laboral Ayuntamiento:oposic,bolsas trabajo,...	1	1
Inf. Convocatorias: agentes mov. bomberos...	3	
Varios	1	1
Sin tema	5	1
Urbanismo	92	74
Consultas sobre expediente	7	7
Información general	8	5
Información sobre trámites	1	4
Información territorial	8	3
Información urbanística	7	1
Legalidad urbanística	3	3
Solicitud de cambio de uso		3
Solicitud de información	27	15
Solicitud de inspección	4	4
Varios	14	8
Sin tema	13	21

Comparación Quejas y Sugerencias 2014 – 2013 por Dirección y tema (5)

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2014	2013
Financiera	536	729
Abono de multas	33	18
Administración electrónica	2	3
Aparcamiento indebido	26	12
Atención ciudadana	2	
Avisos SMS	1	
Bajas, altas y cambios de contadores	17	34
Basura en recibo de agua	6	65
Consultas tributarias	22	4
Domiciliaciones	5	4
Información al contribuyente	10	7
Lectura de contador	6	11
Ocupación de vía pública(terrazas,ferias...)		3
Quejas por sanciones		3
Recargo IBI vivienda no habitada	167	344
Recibos	56	11
Reclamaciones contadores	17	13
Reclamación facturación	24	28
Responsabilidad patrimonial		1
Solicitud de cálculo de importe	39	45
Varios	67	49
Sin tema	36	74
Dirección Jurídica	1	2
		2
Donostia Kultura	66	84
Información sobre cursos y actividades	1	2
Información sobre festejos: fechas, programaciones,..	3	1
Molestias por eventos: acústicas,...	17	16
Molestias ruidos, horarios,...		
Ofrecimiento de conciertos, actuaciones..	7	4
Ofrecimiento de servicios, espectáculos,...	2	1
Ofrecimiento de servicios, proyectos		2
Solicitud de información de actividad		1
Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos...	10	33
Solicitudes/propuestas de actividades	1	2
Varios	18	18
Sin tema	7	4
San Telmo Museoa	3	3
		3
Victoria Eugenia Antzokia	10	11
Cine	4	2
Ofrecimientos conciertos, actuaciones,..	2	
Solicitudes/propuestas ciudadanas: conciertos, actuacio	1	3
Teatro	2	1
Varios		1
Venta de entradas		1
Sin tema	1	3

Comparación Quejas y Sugerencias 2014 – 2013 por Dirección y tema (6)

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas	2014	2013
Entidad Pública Empresarial de Vivienda	22	46
Adjudicación viviendas	1	4
Información sobre registro solicitudes		1
Información sobre trámites		2
Mantenimiento de viviendas	2	7
Mejora atención	1	2
Servicio Alokabide	1	2
Sorteo viviendas	2	6
Varios	12	20
Sin tema	3	2
Escuela Municipal de Música y Danza	6	3
		3
Fomento de San Sebastián	14	21
		21
Fundación Donostia/San Sebastián 2016		2
		2
Guardia Municipal	347	285
Aparcamiento indebido	30	36
Asentamientos de colectivos	4	1
Circulación indebida: velocidad, bicicletas...	28	13
Comunicación edificios en ruinas, vehículos abandonados...	2	3
Inseguridad/solicitud de vigilancia	42	32
Molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros...	53	32
Observación comportamientos incívicos	50	52
Observación de comportamientos sospechosos/delictivos	5	2
Quejas por comportamientos Guardia Municipal	40	46
Quejas por sanciones	8	22
Varios	79	46
Sin tema	6	
Servicio de Educación y promoción social	34	37
Cine y derechos humanos		2
Escuelas Infantiles	2	1
Información y reservas en albergues juveniles	3	1
Ofrecimiento de colaboración	7	3
Plan Joven		1
Haurtxokos y Gaztelekus	2	
Varios	19	15
Sin tema	1	14

Quejas y Sugerencias 2014 – 2013 por Dirección y tema (7)

QUEJAS + SUGERENCIAS / Por temas (7)	2014	2013
Patronato Municipal de Deportes	166	182
Atención a abonados y cursillistas	12	12
Comunicación telefónica	1	1
Horarios instalaciones	3	4
Incidencias en cursillos y actividades	22	11
Información Kirol Txartela	2	11
Problemas web: pago cursillos,....	3	2
Varios	120	124
Sin tema	3	17
Polloe, Servicios Funerarios de Donostia-SS	2	2
	5	2
San Sebastián Turismo	10	43
Solicitud de información, planos, museos, lugares a visitar,....		4
Varios	10	28
Web		
Sin tema		11
Euskera	20	23
		23
Servicio Prevención, extinción Incendios y Salvamento	7	4
		4

CONSULTAS POR TEMÁTICA

Si bien el objeto del presente informe es dar cuenta de la gestión de las quejas y sugerencias enviadas por la ciudadanía a las diferentes Direcciones Municipales, se incluye este año por primera vez, a petición de la Comisión de Quejas y Sugerencias, la relación de temáticas correspondientes a las consultas.

Tal y como puede observarse en la tabla, las solicitudes de información representan un importante motivo de consulta, ya sea general o específica (información al contribuyente, abonados a D. Kirola, actividades económicas, vivienda, Bienestar Social...), alcanzando cerca del 20% del total de consultas, mientras que un porcentaje similar está relacionado con recibos, solicitudes de cálculo de importe, recargo de IBI, abono de multas, lecturas y cambios de contadores, facturación, domiciliaciones.

Las solicitudes para “invitaciones de tamborrada” representan el 5% de las consultas; el mismo porcentaje corresponde al programa de reciclaje de basuras *Joko Garbia* o “contenedor marrón” así como al conjunto de temas relacionados con el compostaje, reciclaje, recogida residuos peligrosos hogar, etc., el suministro de agua y saneamiento y la limpieza y servicios en vía pública y playas.

El conjunto de consultas relacionadas con la OTA, el aparcamiento las reservas de aparcamiento, la ordenación y regulación del tráfico y los parkings, representan algo más del 3% del total.

Consultas 2014 por tema (1)

CONSULTAS

Información	289
Información	176
Información al	137
Información	52
Consultas	20
Información y	10
Solicitud de	218
Consultas	172
Abono de	102
Recargo IBI	101
Bajas, altas y	93
	52
Lectura de	24
	21
Invitación	203
Contenedor	182
Compostaje,	49
Contenedores	45
Suministro de	22
Playas:	20
Limpieza y	18
Toldos y	14
Parques y	15
Aparcamiento	29
Viñeta OTA	26
Servicio OTA	20
Reservas	20
Ordenación y	17
Parkings	14
Poda y tala	9
Mobiliario	8
Alumbrado	8
Recogida de	5
Retirada de	6
Parques	5
Aceras y	4
	27
Perros en las	10

Consultas 2014 por tema (2)

CONSULTAS

Localización	32
Solicitud	25
Ofrecimientos	20
Ofrecimiento	6
	6
Consultas	37
Relaciones	18
Denuncias	16
Adjudicación	15
Sorteo	14
Barrios y	13
Euskera	13
Ocupación	11
Molestias por	10
Molestias por	10
Servicio	9
Suscripción a	8
Incidencias	8
Observación	7
Basura en	7
Liquidaciones	6
Solicitud de	6
Agentes de	5
	5
Cuestiones	5
Elecciones	5
Dbus y	4
Gaztelekus y	4
Peticiones de	4
Capitalidad	4
Museo San	4
Quejas por	4
Registro de	4
D-bizi	3
Escuela	3
Cuestiones	2
Evacuatorios	2
Fugas de	1
Nuevas	1
Varios	1
Sin tema	670
TOTAL	3.645

EVALUACIÓN DEL SERVICIO DE SUGERENCIAS Y QUEJAS POR PARTE DE LAS PERSONAS USUARIAS

En cumplimiento de las propuestas de mejora realizadas en el informe de 2013, en junio de 2014 fue incorporado un sistema de evaluación para medir el grado de satisfacción de las personas usuarias del servicio de sugerencias.

De junio a diciembre de 2014 se cumplimentaron 245 cuestionarios, valorándose cada uno de los tres indicadores entre 1 y 5 puntos en función de la satisfacción. Las valoraciones medias se recogen en la siguiente tabla.

Valoraciones medias

	Facilidad para encontrar el buzón	Facilidad para llenar y enviar	Tiempo resolución
Medias cuestionarios recibidos	4,18	4,35	3,78
Medias cuestionarios con observaciones (94)	4,18	4,28	3,46
Medias cuestionarios con obs. Positivas (47)	4,60	4,7	4,45
Medias cuestionarios con obs. Negativas (47)	3,85	3,96	2,53

Puede apreciarse que la valoración realizada ha sido muy positiva, especialmente en los indicadores que miden la satisfacción con la herramienta, que alcanzan 4,18 y 4,35 sobre 5, respectivamente.

Del análisis realizado con las 94 encuestas que incorporan observaciones positivas, se aprecia una puntuación muy por encima de la media en los tres criterios, mientras que las que contienen observaciones negativas, han puntuado por debajo de la media, especialmente en lo que se refiere al tiempo de resolución.

CONCLUSIONES

- A pesar del descenso en el volumen de comunicaciones a través del buzón de la ciudadanía se constata que el sistema de sugerencias y quejas es un eficaz canal de relación de la ciudadanía donostiarra con su ayuntamiento.
- Asimismo, si bien el porcentaje de uso de Internet ha descendido en 2014, más del 70% de las y los ciudadanos, han utilizado Internet o la aplicación APP Móvil para contactar con el Ayuntamiento.
- Atendiendo a las Direcciones que registran un mayor volumen de comunicaciones, en línea con anteriores ejercicios, **Infraestructuras y Servicios Urbanos**, además de ser la Dirección con el número de solicitudes más elevado, es la Dirección que mayor incremento registra en el conjunto de quejas y sugerencias, pasando de representar el 32% en el 2013 al 42% en el 2014. La **Dirección Financiera**, sin embargo **desciende** del 17,8% en 2013 al 10,9% en 2014 mientras que la Movilidad mantiene porcentajes similares.
- En relación con los datos de respuesta, tal y como se indica en el apartado correspondiente, debe destacarse el **importante avance observado en Alcaldía**, que pasa de finalizar el 11% de las quejas y el 21% de las sugerencias en 2013, al **66% de las quejas y el 64% de las sugerencias en el 2014**. Asimismo, el volumen de respuesta ha mejorado de forma considerable en la Dirección de **Infraestructuras y Servicios Urbanos** ya que, de finalizar menos de la mitad en 2013 pasa a finalizar cerca del 70% del conjunto de quejas y sugerencias en 2014. El nivel de respuesta de la Dirección de Movilidad, sin embargo, se mantiene en niveles similares al 2013.
- Se ha avanzado, asimismo, en la identificación de las temáticas de las comunicaciones recibidas, tanto en **Infraestructuras y Servicios Urbanos** como en **Movilidad**, habiendo evolucionado en ambos casos de apenas el 60% en 2013, a mas del **70% en 2014**.

- Esta identificación permite observar que la **limpieza** de la vía pública, el **alumbrado**, los **contenedores** y los **parques y jardines** son las temáticas con mayor número de quejas y sugerencias, en Infraestructuras y Servicios Urbanos, alcanzando el conjunto de las mismas cerca de un tercio de las quejas y sugerencias identificadas. Asimismo, las **calzadas y aceras en mal estado**, **mobiliario urbano y ascensores**, **poda y tala y las redes de saneamiento y agua potable**, son cuestiones por las que se recibe un importante número de críticas en esta Dirección. Puede concluirse, en este sentido, que las temáticas siguen las tendencias de anteriores ejercicios.

En la Dirección de Movilidad las cuestiones relacionadas con el **Servicio OTA**, la **ordenación y regulación del tráfico**, los **transportes**, la **señalización** y el **estacionamiento de vehículos** representan el **43%** del total de quejas y sugerencias identificadas.

En Medio Ambiente cerca de la mitad de las quejas y sugerencias se refieren a **denuncias por ratas, palomas, gatos...**, mientras que en Presidencia **dos tercios** de las quejas y sugerencias se refieren a la gestión de las inscripciones e implantación del “contenedor marrón” o **tarjeta Joko Garbia**.

Lo más destacable en la Dirección Financiera es el importante **descenso** del número de quejas y sugerencias referidas al **recargo IBI en vivienda no habitual** y a la **integración del recibo de basuras en el recibo del agua**.

En la Guardia Municipal, las quejas y sugerencias relacionadas con **molestias por ruidos, horarios, músicos callejeros**, la **observación de comportamientos incívicos**, y la **inseguridad y solicitud de vigilancia**, son las temáticas más repetidas seguidas de las referidas a **comportamientos de los agentes** y **aparcamiento indebido**.

- En relación con el nuevo apartado de “consultas”, tal y como puede observarse en la tabla, las solicitudes de información representan un importante motivo de las mismas, ya sea general o específica (información al contribuyente, abonados a D. Kirola, actividades económicas, vivienda, Bienestar Social...), alcanzando cerca del 20% del total, mientras que un porcentaje similar está relacionado con recibos, solicitudes de cálculo de importe, recargo de IBI, abono de multas, lecturas y cambios de contadores, facturación, domiciliaciones.
- El análisis realizado a las 245 encuestas de satisfacción del servicio de sugerencias realizadas entre junio y diciembre de 2014, permite concluir que las personas usuarias realizan una **evaluación altamente positiva** del mismo, especialmente en lo que se refiere a la facilidad para encontrar el buzón de la ciudadanía en la web y a la facilidad para cumplimentar y enviar el formulario, alcanzando cada uno de estos dos aspectos 4,18 y 4,35 puntos sobre 5.

PROPUESTAS DE MEJORA

- Teniendo en cuenta el avance en los niveles de respuesta observado por las Direcciones de Infraestructuras y Servicios Urbanos y Alcaldía, con el fin de seguir avanzando en este ámbito, se propone la incorporación de las actuaciones siguientes:
 - Modificación en la aplicación que permita el envío automático de mensajes a las Unidades gestoras en función de determinados parámetros de respuesta.
 - Elaboración cuatrimestral de datos y realización de sesiones de presentación de los mismos con las Direcciones de Movilidad, Infraestructuras y Alcaldía, sesiones que podrán ser “aprovechadas” para reforzar la formación de las personas designadas como responsables de la tramitación de las comunicaciones de dichas Direcciones.
- Por otro lado, teniendo en cuenta el avance en los niveles de respuesta mencionado, se proponen actuaciones para la mejora de otros ámbitos de gestión, en concreto, las siguientes:
 - Modificación en la aplicación que obligue a cumplimentar diferentes campos en el momento en que una determinada Unidad Municipal reciba una comunicación: cambiar de “nueva” a “en curso” e incorporar el tema.
 - Envío de comunicaciones para la mejora en la gestión a través del correo electrónico, con el fin de sensibilizar en la importancia de una correcta revisión de los diferentes campos de las comunicaciones, en especial el motivo.

- Para finalizar, teniendo en cuenta la accesibilidad e inmediatez que el servicio de comunicaciones para teléfonos móviles **Dpostontzia** proporciona a la persona usuaria, así como la agilidad que permite en la gestión de las incidencias en la vía pública, se propone seguir fomentando y promocionando el uso del mismo.